

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berbasis software. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi keadaan yang ada di lapangan, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menyediakan pendekatan kepada subjek dan menjelaskan fungsinya secara rinci (Mohajan, 2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang kompleks tentang subjek penelitian, sehingga penelitian kualitatif dapat di implementasikan ke dalam pertanyaan, berfungsi dalam menerapkan penelitian, menjawab sebuah prosedur dengan sampel yang paling dasar, dan memberikan rekomendasi dari hasil penelitian tersebut (Hamilton & Finley, 2019)

Model analisis data pada penelitian ini menggunakan software NVivo 12 plus, nvivo 12 plus dapat menerjemahkan data sosial media dengan menggunakan *fiture Ncapture*. Sumber data dalam penelitian yakni akun twitter BRT Jakarta dan BRT Semarang, analisis Nvivo 12 Plus pada penelitian ini menggunakan fitur, *word frequency*, *group analysis* dan *tex research analysis* (Brandão, 2015). Penelitian menggunakan model *Qualitative Data Analysis (QDA)* (Woolf & Silver, 2018), QDA digunakan untuk melakukan komparasi terhadap data yang telah diperoleh dari akun twitter transportasi Jakarta, dengan menggunakan sumber data akun twitter penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model pelayanan dalam transportasi publik dengan menggunakan twitter.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dengan tema analisis sosial media ini dilakukan terhadap dua objek yaitu BRT Semarang dan BRT Jakarta, sehingga lokasi dalam penelitian di Semarang dan Jakarta. Dua subjek penelitian ini dipilih karena menggunakan twitter sebagai alat komunikasi dalam memberikan pelayanan publik.

#### **3.3. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui akun media sosial twitter BRT Semarang dan BRT Jakarta. Kedua objek penelitian memiliki alamat akun yaitu;

@Transsemarang (Semarang) dan @PT\_Transjakarta (Jakarta). Dengan periode data per bulan Januari 2019 sampai dengan Februari 2020. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, data sekunder sebagai sumber data utama dengan pertimbangan bahwa data tersebut sebagai data yang valid dengan sumber yang jelas.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Observasi**

Penelitian perlu melakukan pengamatan secara mendalam, pengamatan tersebut dengan tujuan agar peneliti mengetahui akar permasalahan. Data yang diperoleh melalui pengamatan tentu akan memudahkan peneliti dalam menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti. Teknik observasi dilakukan secara langsung, akun twitter @Transsemarang dan @PT\_Transjakarta diamati perkembangannya saat memberikan informasi tentang pelayanan BRT Semarang dan BRT Jakarta.

#### **3.4.2. Dokumentasi**

Data dokumentasi merupakan data yang diperoleh dari catatan atau berita yang telah terjadi sebelumnya, data dokumentasi dalam penelitian ini bersumber dari website pemerintah dan media online. Data dokumentasi mendukung data primer dan sekunder yang telah diperoleh sebelumnya. Bentuk data dokumentasi berupa grafik, gambar, dan hasil berita media online yang dipublish.

### **3.5. Unit Analisa Data**

Unit analisis data adalah lembaga, akun, individu, kelompok yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian. Unit analisis data dalam penelitian ini adalah BRT Semarang dan BRT Jakarta yang dijadikan sebagai sumber informasi.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan Nvivo 12 Plus, Nvivo 12 plus adalah software kualitatif yang membantu menganalisis data berupa teks, gambar, suara dan

menampilkannya ke dalam hasil yang terstruktur (Robertson, 2010). Nvivo adalah program komputer untuk analisis data penelitian kualitatif, dan juga sebagai alat untuk mengimpor data dan melakukan coding data dengan Nvivo. Data yang telah dicoding dapat dibandingkan dengan data lain yang telah decoding, artinya Nvivo mampu mengoperasikan data yang berbeda dalam satu penelitian (Bandara, 2006). Teknik analisis data dalam penelitian media sosial ini menggunakan teknik analisis data (Woolf & Silver, 2018).

**Tabel 3.1 Tahapan Analisis Social media dengan Qualitative Data Analysis (QDA)**

**NVivo**

<i>Tow level of strategy</i>		<i>Translate</i>	<i>Tow level of tactics</i>	
<i>Level 1</i>	<i>Level 2</i>	<i>Level 3</i>	<i>Level 4</i>	<i>Level 5</i>
<i>Objectives</i>	<i>Analytic plan</i>	<i>Translation</i>	<i>Select tools</i>	<i>Constructed tools</i>
<b>@PT_TransJakarta @Transsemarang</b>	<i>Ncapture twitter account</i>	<i>Input data to Nvivo 12 Plus</i>	<i>Word cloud, text search, and visualization</i>	<i>Compare and combination</i>

*Sumber: diolah menggunakan aplikasi Nvivo 12 plus, 2020.*

Tahapan analisis di atas, dalam metode Nvivo disebut *five step analysis*, step tersebut menggambarkan bagaimana Nvivo 12 plus bekerja dalam manajemen data dan *meaning* data. Tahap pertama, adalah menentukan akun media sosial yang dijadikan sebagai subjek penelitian, subjek dalam penelitian ini adalah @Transsemarang dan @PT\_Transjakarta. Tahap kedua *analytic plan*, *analytic plan* adalah *ncapture* data, *capture* data dalam metode Nvivo 12 plus sebagai tahapan mengambil data dari media. Tahap ketiga, *translation* sebagai tahap menginput data dalam Nvivo 12 Plus, data yang diinput disesuaikan dengan file dan folder yang ditentukan. Tahap keempat adalah memilih fitur analisis, fitur analisis berfungsi untuk menerjemahkan data, fitur tersebut berupa *word cloud*, *text search*, *cluster*. Tahap keempat, membandingkan satu hasil dengan hasil yang lain, *constructed tools* adalah tahap untuk membangun kerangka analisis dengan membandingkan setiap hasil analisis dari tools masing-masing dengan teori yang digunakan.